



**RELATÓRIO SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS  
PRESTADOS**

**2008**

**17/Abril/09**

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório visa resumir a informação reunida, bem como comparar a performance da empresa, em 2008, com o desempenho auferido em 2007, para que tanto a administração da Gesbanha como a Administração da Gesventure possam continuar a deliberar medidas que contribuam para a satisfação dos nossos importantes clientes.

## **CLIENTES**

A análise dos Inquéritos a Clientes resulta das respostas obtidas por parte dos responsáveis das empresas clientes da Gesbanha que, com manifesta disponibilidade, responderam atempadamente ao pedido que lhes havia sido feito de colaborar com a equipa da Gesbanha para um melhor serviço prestado. Os inquéritos seguintes referem-se à qualidade dos serviços prestados nas áreas da Contabilidade e Informação de Gestão e da Gestão de Recursos Humanos. Ao longo desta análise, procederemos à distinção da resposta nestas duas vertentes nos momentos que respeitam à avaliação dos serviços prestados e à avaliação dos colaboradores envolvidos distintas sempre que assim se considerar relevante.

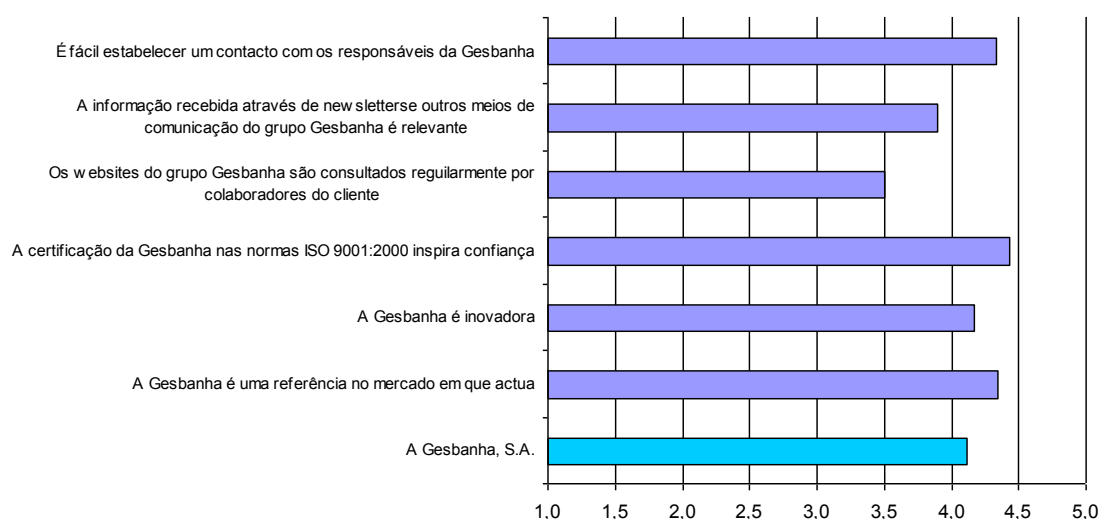
De entre todos os clientes, foram recepcionados 25 inquéritos, provenientes de 25 empresas distintas.

O questionário de inquérito foi dividido em duas secções, sendo a primeira de resposta fechada e a segunda de resposta aberta. Na primeira secção procurámos obter a opinião dos nossos clientes relativamente à Satisfação sobre o Serviço Prestado, à Satisfação quanto aos Colaboradores Envolvidos e à imagem que têm da Gesbanha. Na segunda, foram solicitadas sugestões de melhorias, nomeadamente aspectos que pudessem ser alterados para melhorar a utilidade do serviço prestado e a oferta de novos serviços complementares.

## A GESBANHA

A imagem da Gesbanha junto dos clientes registou um ligeiro incremento, em contraste com a diminuição verificada em 2007. Tendo por base as respostas fornecidas pelos clientes, constatamos que a comunicação realizada com os clientes através das newsletters e dos websites se encontra ainda abaixo da classificação 4 (3,5 e 3,9 respectivamente), apesar do incremento de 0,4 neste último factor. Todos os restantes indicadores se manifestaram positivos, com particular destaque para a subida de 0,4 pontos na confiança atribuída pela certificação de qualidade.

**GRÁFICO I – A Gesbanha, SA**



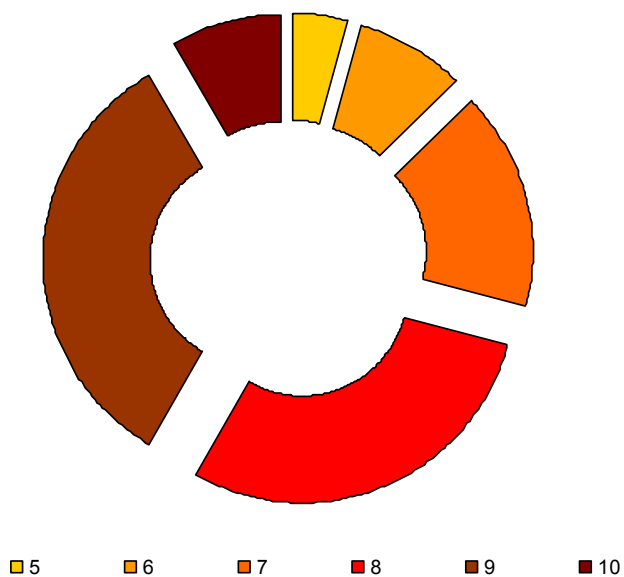
## APRECIÇÃO GLOBAL

A apreciação global que os clientes possuem sobre a Gesbanha e os serviços que esta presta é expressa numa pontuação de 0 a 10 que estes atribuem na parte final do inquérito.

Comparativamente, verifica-se que em 2008, 70% por cento dos clientes atribuíram uma classificação de 8, 9 ou 10, tendo os restantes 30% respondido com valores entre 5 e 7, sendo que apenas um dos clientes optou pela classificação de 5, a mais baixa das respostas recebidas.

Assim como em 2007, mais um cliente atribuiu as duas melhores classificações (9 e 10), totalizando, assim, 10 clientes nesta situação.

**GRÁFICO II – Apreciação Global**



### CONCLUSÃO

A avaliação global que os clientes fazem da Gesbanha é positiva, sendo as médias das 3 categorias inquiridas sempre superior a 4 (escala 1-5) e tendo-se verificado um incremento dos clientes que avaliam a Gesbanha com as duas notas máximas (9 e 10).

Comparando os resultados com os objectivos pré-determinados pela Administração, constata-se que a média de 81,9% de apreciação por parte dos clientes é superior aos 80,8 verificados em 2007 mas, mesmo assim, ligeiramente aquém dos 85% determinados como objectivo.